



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग II—खण्ड 3—उप-खण्ड (i)

PART II—Section 3—Sub-section (i)

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 228]

नई दिल्ली, मंगलवार, मई 31, 2005/ज्यैष्ठ 10, 1927

No. 228]

NEW DELHI, TUESDAY, MAY 31, 2005/JYAISTHA 10, 1927

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग

अधिसूचना

नई दिल्ली, 31 मई, 2005

**सा.का.नि. 342(अ).—**राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) की धारा 30क द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केंद्रीय सरकार के पूर्व अनुमोदन से, निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :—

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ—(1) इन विनियमों का संक्षिप्त नाम उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2005 है ।

(2) ये राजपत्र में प्रकाशन की तारीख को प्रवृत्त होंगे ।

2. परिभाषाएं—इन विनियमों में जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,—

(क) “अधिनियम” से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अभिप्रेत है ;

(ख) “उपभोक्ता फोरम” से कोई जिला फोरम, धारा 9 के खंड (ख) के अधीन किसी राज्य में स्थापित कोई उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (जिसे इसमें इसके पश्चात् राज्य आयोग कहा गया है) या राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग अभिप्रेत है ;

(ग) “रजिस्ट्रार” से उपभोक्ता फोरम के अनुसचिवीय स्थापन का अध्यक्ष अभिप्रेत है, जो ऐसी शक्तियों का प्रयोग और ऐसे कृत्य करता है जो उसे उपभोक्ता फोरम के अध्यक्ष द्वारा प्रदत्त किए जाते हों ;

(घ) “नियमों” से अधिनियम के अधीन बनाए गए नियम अभिप्रेत है ;

(ङ) “धारा” से अधिनियम की कोई धारा अभिप्रेत है ;

(च) उन शब्दों और पदों के, जो इन विनियमों में प्रयुक्त हैं और इसमें कहीं परिभाषित नहीं किए गए हैं, किंतु या तो अधिनियम या नियमों में परिभाषित किए गए हैं, वही अर्थ होंगे जो, यथास्थिति, अधिनियम या नियमों में क्रमशः उनके हैं ।

3. उपभोक्ता फोरम में व्यवस्थाएं—(1) किसी उपभोक्ता फोरम में, जो नियमित न्यायालय नहीं है, ऐसी व्यवस्थाएं होंगी जो उसे न्यायालय से भिन्न बनाती हैं ।

(2) उस हाल में, जिसमें उपभोक्ता फोरम पक्षकारों की सुनवाई करेगा, डायस को पक्षकारों द्वारा अधिग्रहण किए जाने के लिए निर्दिष्ट स्थान से 30 सेंटीमीटर से अधिक ऊंचाई में नहीं रखा जाना चाहिए ।

(3) हाल के डायस में, अध्यक्ष और उपभोक्ता फोरम के सदस्य समान स्तर की समान प्रकार की कुर्सियों का प्रयोग करेंगे और इन कुर्सियों की ऊंची पीठ होने की आवश्यकता नहीं है ।

4. पोशाक संहिता--(1) प्रत्येक उपभोक्ता फोरम का अध्यक्ष और सदस्य न्यायपीठों की अध्यक्षता करते समय,--

(क) साधारण और सादी पोशाक पहनेंगे ;

(ख) (i) चमकदार पोशाक या ऐसी पोशाक नहीं पहनेंगे, जिससे कोई भव्यता प्रदर्शित होती हो ;

(ii) जीन या टी-शर्ट नहीं पहनेंगे ;

(iii) ऐसी पोशाक नहीं पहनेंगे मानों वे किसी उच्च न्यायालय या जिला न्यायालय के न्यायाधीश के रूप में न्यायालय आयोजित कर रहे हैं ।

(2) अधिवक्ताओं को उच्च न्यायालय द्वारा विहित की गई सामान्य पोशाक में, परंतु गाऊन के बिना, उपस्थित होने के लिए अनुज्ञात किया जाएगा ।

5. सुनवाई का समय--नियमों के उपबंधों के अधीन रहते हुए, मामलों की सुनवाई के लिए उपभोक्ता फोरम के सामान्य कार्य घंटे, राष्ट्रीय फोरम की दशा में केंद्रीय सरकार के सभी कार्य दिवसों पर और राज्य आयोग तथा जिला फोरम की दशा में सभी कार्य दिवसों पर 10.30 बजे पूर्वाह्न से 1.00 बजे अपराह्न और 2.00 बजे अपराह्न से 4.00 बजे अपराह्न, होंगे ।

6. वाद सूची--(1) निम्नलिखित संपूर्ण सप्ताह के लिए उपभोक्ता फोरम की वाद सूची पूर्ववर्ती सप्ताह के कार्य घंटों की समाप्ति से पूर्व तैयार की जाएगी और सूची बोर्ड पर प्रदर्शित की जाएगी । किसी ऐसे उपभोक्ता फोरम के संबंध में, जिसकी वेबसाइट है, वाद सूची वेबसाइट पर भी रखी जाएगी ।

(2) वाद सूची को तीन भिन्न-भिन्न भागों में विभाजित किया जाएगा, अर्थात् :--

(i) ग्रहण किए जाने वाले और सूचना के पश्चात् वाले मामले ;

(ii) वे मामले, जिनमें साक्ष्य अलिखित किया जाना है ;

(iii) अंतिम निपटारा किए जाने वाले मामले ।

(3) प्रत्येक वाद सूची में निम्नलिखित विशिष्टियां अंतर्विष्ट होंगी, अर्थात् :--

(1) कोसं	(2) मामले का संख्यांक	(3) पक्षकारों के नाम	(4) उपसंजात होने वाले पक्षकार या काउंसल या अभिकर्ता का नाम
----------	-----------------------	----------------------	--

(4) यदि पक्षकारों या उनके अभिकर्ताओं को उपस्थिति में कोई सुनवाई की तारीख दी जाती है तो यह इस कारण से गैर-उपसंजाति का एक आधार नहीं होगा कि संबंधित तारीख मामले को दर्शित नहीं करती है या उसमें अशुद्ध प्रविष्टि अंतर्विष्ट है या उसमें मामले की विशिष्टियों का लोप है ।

7. परिवादों, अपीलों और पुनरीक्षण याचिकाओं का संस्थित किया जाना--(1) जहां कोई परिवाद, जिला फोरम या राज्य आयोग में फाइल किया जाता है तो वहां उसे तीन सेटों में फाइल किया जाएगा और जहां उसे राष्ट्रीय आयोग में फाइल किया जाता है, वहां उसे विरोधी पक्षकार (पक्षकारों)/प्रत्यर्थी (प्रत्यर्थियों) की संख्या के बराबर अतिरिक्त सेटों सहित चार सेटों में फाइल किया जाएगा ।

(2) प्रत्येक परिवाद में विवाद और दावा किए गए अनुतोष की विशिष्टियां स्पष्ट रूप से अंतर्विष्ट होंगी और उसके साथ ऐसे दस्तावेजों की प्रतियां होंगी, जो परिवाद में किए गए दावे को साबित करने के लिए आवश्यक हों ।

8. परिवादों, अपीलों और पुनरीक्षण याचिकाओं को नाम दिया जाना--(1) किसी परिवाद को इसमें इसके पश्चात् मूल याचिका के बजाए उपभोक्ता परिवाद (उ०प०), जैसे कि 2005 का उ०प० सं० 2, कहा जाएगा ।

(2) किसी अपील को प्रथम अपील, पुनरीक्षण याचिका को पुनःयाचिका, निष्पादन आवेदन को नि०आवेदन, अंतरण आवेदन को अंतःआवेदन और पुनरीक्षण को पुनः अपील कहा जाएगा, जिसमें उसका संख्यांक और फाइल करने का वर्ष अंतर्विष्ट होगा ।

9. परिवाद, अपील, याचिका और पुनरीक्षण याचिका की संवीक्षा--(1) प्रत्येक परिवाद, अपील या पुनरीक्षण याचिका पर, उसके फाइल किए जाने के पश्चात्, रजिस्ट्रार द्वारा संख्या डाली जाएगी ।

(2) यदि परिवाद, अपील या पुनरीक्षण याचिका को फाइल करने में कोई त्रुटि है तो ऐसी त्रुटियों को अभिलिखित किया जाएगा तथा पक्षकार या उसके अभिकर्ताओं को, 15 दिन के भीतर त्रुटियों को सुधारने का उनसे अनुरोध करते हुए, त्रुटियों के बारे में सूचित किया जाएगा।

(3) यदि पक्षकार उल्लेख की गई त्रुटियों की शुद्धता के बारे में विवाद करता है तो मामले को समुचित आदेशों के लिए उपभोक्ता फोरम के समक्ष रखा जाएगा।

(4) दिए गए समय की समाप्ति के पश्चात्, मामले को, इस बात पर ध्यान दिए बिना कि त्रुटियों को सुधारा गया है या नहीं, समुचित आदेशों के लिए उपभोक्ता फोरम के समक्ष रखा जाएगा।

(5) यदि रजिस्ट्रार द्वारा किए गए आक्षेप सारवान हैं और उन्हें इस प्रयोजन के लिए अनुज्ञात समय के भीतर दूर नहीं किया जाता है तो उन दिनों को परिसीमा की अवधि की गणना करने के लिए अपवर्जित नहीं किया जाएगा।

(6) धारा 12 की उपधारा (3) के दूसरे परंतुक द्वारा अपेक्षित किए गए अनुसार, परिवाद की ग्राह्यता का विनिश्चय सामान्य रूप से उस तारीख से इक्कीस दिनों के भीतर किया जाएगा, जिस तारीख पर परिवाद प्राप्त किया गया था।

(7) यदि कोई त्रुटि रजिस्ट्रार द्वारा बताई जाती है तो उप विनियम (5) के प्रयोजन के लिए इक्कीस दिन की गणना उस तारीख से की जाएगी, जिसको ऐसी त्रुटि दूर की गई थी।

(8) ऐसे सभी लंबित परिवादों, अपीलों और पुनरीक्षण याचिकाओं को, जो इन विनियमों के प्रारंभ की तारीख तक ग्रहण किए जाने के लिए नहीं आई है और 21 दिन से अधिक से ग्रहण किए जाने के लिए लंबित हैं, उपभोक्ता फोरम द्वारा तुरंत और इन विनियमों के प्रारंभ की तारीख से इक्कीस दिन के पूर्व ग्रहण किए जाने के लिए सूचीबद्ध किया जाएगा।

**10. सूचना का जारी किया जाना--**(1) जब कभी उपभोक्ता फोरम, यथास्थिति, किसी परिवाद, अपील या पुनरीक्षण याचिका के संबंध में किसी विरोधी पक्षकार (पक्षकारों)/प्रत्यर्थी (प्रत्यर्थियों) को सूचना जारी करने का निदेश करता है तो सामान्यता ऐसी सूचना 30 दिन की अवधि के लिए और प्रत्येक मामले की परिस्थितियों के आधार पर 30 दिन से कम के लिए भी जारी की जाएगी।

(2) जहां तामील की उपधारणा का प्रश्न है वहां 30 दिन की सूचना अपेक्षित होगी।

(3) जब कभी सूचनाएं कूरियर सेवा द्वारा प्रभावी करने की वांछ की जाती है तो यह अभिनिश्चित किया जाएगा कि कूरियर ख्यातिप्राप्त हो।

(4) सेवा कार्यान्वित करने के प्रयोजन के लिए कूरियर की नियुक्ति करते समय प्रतिभूति निक्षेप भी लिया जाएगा।

(5) सूचना के समय, यथास्थिति, परिवाद, अपील के आधारों के ज्ञापन, याचिकाओं और फाइल किए गए अन्य दस्तावेजों की प्रतियां विरोधी पक्षकार (पक्षकारों)/प्रत्यर्थी (प्रत्यर्थियों) को तामील की जाएंगी।

(6) विरोधी पक्षकार या प्रत्यर्थी की उपस्थिति कराने के पश्चात्, रजिस्ट्रार द्वारा कोई आवेदन या दस्तावेज तब तक प्राप्त नहीं किया जाएगा, जब तक उसके साथ यह पृष्ठांकन न हो कि उसकी एक प्रति विरोधी पक्ष को तामील कर दी गई है।

**11. स्थगन--**(1) उपभोक्ता फोरम के समक्ष प्रत्येक कार्यवाही का संचालन यथासंभव शीघ्रतापूर्वक और अधिनियम की अपेक्षाओं के अनुसार किया जाएगा।

(2) उपभोक्ता फोरम उसके द्वारा किए गए किसी स्थगन के कारणों को लेखबद्ध करेगा।

(3) स्थगन का खर्च, यदि विरोधी पक्षकार या पक्षकारों द्वारा अनुरोध किया जाए, प्रतिस्थगन पांच सौ रुपये से कम नहीं होगा और उपभोक्ता फोरम द्वारा विनिश्चय किए गए अनुसार परिवाद के मूल्य और प्रकृति के आधार पर अधिक हो सकेगा।

(4) यथास्थिति, परिवादी, अपीलार्थी या याची पर भी, जब तक स्थगन की मांग करने के लिए पर्याप्त हेतुक नहीं दर्शित किया जाता, खर्च का भार डाला जा सकेगा।

परंतु किसी विशिष्ट मामले की परिस्थितियों में, अधिरोपित खर्च की रकम पांच सौ रुपए से कम हो सकेगी, किंतु एक सौ रुपए से कम नहीं हो सकेगी।

(5) अधिरोपित खर्च को अन्य पक्षकार या पक्षकारों को अपने व्ययों को चुकाने के लिए दिया जाएगा या संबंधित उपभोक्ता फोरम द्वारा रखे जाने वाले उपभोक्ता विधिक सहायता लेखे में जमा किया जाएगा, जैसा उपभोक्ता फोरम आदेश करे।

(6) यदि कोई स्थगन खर्चा अधिनिर्णीत किए बिना मंजूर किया जाता है तो आदेश पत्र में उसके कारण उल्लिखित किए जाएंगे।

(7) मामले को स्थगित करने वाले सभी आदेशों पर अध्यक्ष और पीठ का गठन करने वाले सदस्यों द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे, न कि कोर्ट मास्टर या बेंच क्लर्क द्वारा।

(8) पक्षकार का प्रतिनिधित्व करने वाले किसी वकील का उपलब्ध न होना, मामले के स्थगन की मांग करने के लिए एक आधार नहीं होगा, जब तक कि अनुपस्थिति वकील के नियंत्रण से परे न हो, जैसे कि उसकी अचानक बीमारी या कुटुंब में शोकसंतपता।

**12. पीठों द्वारा सुनवाई—**जहां, यथास्थिति, धारा 16 या धारा 20 के अधीन यथाउपबंधित राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष द्वारा गठित किसी पीठ में, न्यायिक पृष्ठभूमि वाला कोई सदस्य नहीं है और विधि का कोई जटिल प्रश्न उद्भूत होता है तथा वहां विधि के प्रश्न का विनिश्चय करने के लिए कोई पूर्व निर्णय नहीं है, वहां इस प्रकार गठित पीठ उस मामले को, यथास्थिति, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष को, ऐसी दूसरी पीठ का गठन करने के लिए निर्दिष्ट कर सकेगा, जिसका अध्यक्ष एक सदस्य होगा।

**13. बहस—**(1) बहस यथासंभव संक्षिप्त और विवादग्रस्त मुद्दे पर होनी चाहिए।

(2) जहां किसी पक्षकार का काउंसेल द्वारा प्रतिनिधित्व किया जाता है, वहां मामले को बहस के लिए नियत किए जाने से दो दिन पूर्व लिखित तर्कों का सार फाइल करना अनिवार्य होगा।

(3) सार फाइल करने में व्यतिक्रम की दशा में, खर्चा उसी दर पर अधिरोपित किया जाएगा, जो स्थगन मंजूर किए जाने के लिए अधिकथित की गई है।

**14. परिसीमा—**(1) धारा 15, धारा 19 और धारा 24क के उपबंधों के अधीन रहते हुए, निम्नलिखित मामलों में परिसीमा की अवधि निम्नानुसार होगी :—

(i) पुनरीक्षण याचिका, यथास्थिति, आदेश की तारीख या आदेश की प्राप्ति की तारीख से 90 दिन के भीतर फाइल की जाएगी ;

(ii) धारा 22क के अधीन एक पक्षीय आदेश को अपास्त करने या व्यतिक्रमी परिवाद को खारिज करने के लिए आवेदन, यदि वह, यथास्थिति, आदेश की तारीख या आदेश की प्राप्ति की तारीख से तीस दिन के भीतर फाइल किया गया है, तो चलाने योग्य होगा ;

(iii) धारा 22 की उपधारा (2) के अधीन पुनरीक्षण के लिए कोई आवेदन, यथास्थिति, आदेश की तारीख या आदेश की प्राप्ति की तारीख से 30 दिन के भीतर राष्ट्रीय आयोग में फाइल किया जाएगा ;

(iv) किसी ऐसे आवेदन को, जिसके फाइल करने के लिए अधिनियम, इन विनियमों के नियमों में कोई परिसीमा की अवधि विनिर्दिष्ट नहीं की गई है, फाइल करने के लिए परिसीमा की अवधि वाद हेतुक की तारीख या जानकारी की तारीख से तीस दिन की अवधि होगी।

(2) उपभोक्ता फोरम, अधिनियम के उपबंधों के अधीन रहते हुए, विनियम (1) में निर्दिष्ट किसी आवेदन या याचिका को फाइल करने में हुए विलंब को माफ कर सकेगा, यदि उसके समाधानप्रद रूप में विधिमान्य और पर्याप्त कारण दिए जाते हैं।

**15. पुनर्विलोकन—**(1) यह स्पष्ट रूप से पुनर्विलोकन के लिए आधारों को उपवर्णित करेगा।

(2) जब तक राष्ट्रीय आयोग द्वारा अन्यथा आदेश न किया गया हो, पुनर्विलोकन के लिए किसी आवेदन को, जहां तक व्यवहार्य हो, मौखिक बहस के बिना उन्हीं सदस्यों के बीच, जिन्होंने वह आदेश दिया था, जिसका पुनर्विलोकन चाहा गया है, परिचालन द्वारा निपटाया जाएगा।

**16. स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की उपस्थिति-**(1) मान्यताप्राप्त उपभोक्ता संगठनों को उपभोक्ता फोरम के समक्ष उपस्थिति होने का अधिकार होगा।

(2) किसी स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन का कोई प्राधिकार गैर-न्यायिक पेपर पर या किसी राजपत्रित अधिकारी या नोटेरी पब्लिक द्वारा सम्यक् रूप से अनुप्रमाणित सादे पेपर पर भी, निष्पादित किसी विशेष मुख्तारनामे के रूप में हो सकेगा।

(3) मुख्तारनामे का धारक, यदि ऐसा करने के लिए प्राधिकृत किया जाए तो, कोई काउंसेल नियुक्त करने के लिए हकदार होगा।

(4) कोई स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन, उसे शासित करने वाले नियमों के अनुसार अपनी पंसद के किसी काउंसेल या अधिवक्ता को नियुक्त कर सकता है या अपने किसी एक पदधारी के माध्यम से अपना प्रतिनिधित्व कर सकता है।

(5) ऐसे किसी परिवाद की दशा में, जहां स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन अपने उपभोक्ता होने के साथ ही परिवादी भी है और विवाद परिवादी को व्यक्ति रूप से प्रभावित करता है, वहां वह परिवाद को वापस ले सकेगा :

परंतु यदि विवाद में अनुचित व्यापार प्रवृत्ति या अवरोधक व्यापारिक व्यवहार अंतर्बलित है तो स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन परिवाद पर कार्यवाही करना जारी रख सकेगा, चाहे परिवादी उसे वापस लेना चाहता हो।

(6) उपभोक्ता फोरम को अपने समक्ष कार्यवाहियों में मुख्तारनामाधारकों या प्राधिकृत अभिकर्ताओं के रूप में दलालों और व्यस्त निकायों से स्वयं को बचाना होगा।

(7) यद्यपि कोई उपभोक्ता फोरम किसी प्राधिकृत अभिकर्ता को अपने समक्ष उपस्थित होने की अनुमति दे सकेगा, तथापि, प्राधिकृत अभिकर्ता ऐसा व्यक्ति नहीं होगा जो इसे वृत्ति के रूप में प्रयोग करता है :

परंतु यह उपविनियम, अधिवक्ताओं की दशा में लागू नहीं होगा।

(8) किसी प्राधिकृत अभिकर्ता को उपभोक्ता फोरम के समक्ष उपस्थित होने से वर्जित किया जा सकेगा, यदि वह किसी समय कदाचार या किसी अन्य अनाचार का दोषी पाया जाता है।

**17. एकपक्षीय अंतरिम आदेश-**उपभोक्ता फोरम द्वारा जारी किया गया कोई एकपक्षीय अंतरिम आदेश 45 दिन के पश्चात् निष्प्रभावी हो जाएगा, यदि इस बीच अंतरिम आदेश के आक्षेपों को सुना नहीं जाता और उनका निपटारा नहीं किया जाता है।

**18. अंतरिम आदेश-**(1) किसी आदेश के शीर्ष पर दायी तरफ कोने में यह दर्शित होगा कि कब परिवाद फाइल किया गया था और आदेश की तारीख होगी।

(2) आदेश के वाद शीर्षक में सभी पक्षकारों के नाम और उनके पते अंतर्विष्ट होंगे।

(3) यह वांछनीय है कि आदेश के पाठ में परिवादी और विरोधी पक्षकार का उल्लेख करने के पश्चात्, शीर्षक में यथादर्शित उनके नामों का उल्लेख किया जाए और तत्पश्चात् पक्षकारों को परिवादी या विरोधी पक्षकार सं० 1 या विरोधी पक्षकार सं० 2, आदि के रूप में उल्लिखित न किया जाए।

(4) यदि अपीलार्थी या प्रत्यर्थी, परिवादी या विरोधी पक्षकार था तो वाद शीर्षक में यह भी स्पष्ट रूप से दर्शित किया जाएगा।

(5) किसी मामले का निपटारा करने वाला उपभोक्ता फोरम का कोई आदेश -- जहां तक व्यवहार्य हो, छोटा और संक्षिप्त होगा और उसमें उच्चतर न्यायालयों के निर्णयों से अनावश्यक लंबे उद्धरणों या अन्यथा से बचा जाएगा।

(6) जब आदेशों की कोई प्रति किसी पक्षकार को भेजी जाती है तो उस साधन, जिसके द्वारा इसे भेजा जाता है और उस तारीख को, जब इसे भेजा जाता है, आदेश के अंतिम पृष्ठ पर मुद्रांकित किया जाएगा।

(7) उपभोक्ता फोरम बहस के निष्कर्ष के पंद्रह दिन के भीतर निरपवाद रूप से अपना अंतिम आदेश पारित करेगा ।

**19. मामलों के संस्थापन और निपटारे से संबंधित विवरणी--**(1) किसी उपभोक्ता फोरम से प्रत्येक मास में कम से कम 35 से 100 मामलों का निपटारा करने की आशा की जाती है ।

(2) जिला फोरम द्वारा मामलों के संस्थापन और निपटारे की एक आवधिक मासिक रिपोर्ट राज्य आयोग को भेजी जाएगी ।

(3) राज्य आयोग मामलों के संस्थापन और निपटारे की एक आवधिक रिपोर्ट राष्ट्रीय आयोग को भेजेगा ।

(4) इस विनियम में अंतर्विष्ट किसी बात के होते हुए भी, राष्ट्रीय आयोग का अध्यक्ष, किसी भी समय, किसी राज्य आयोग या जिला फोरम से उसके कार्यकरण से संबंधित कोई विवरणी या सूचना मंगा सकेगा ।

**20. अभिलेखों का परिरक्षण--**(1) परिवाद की दशा में, मूल आदेश पत्र सहित मुख्य फाइल वाला अभिलेख पांच वर्ष की अवधि के लिए परिरक्षित किया जाएगा ।

(2) प्रथम अपील और पुनरीक्षण याचिका के अभिलेखों की दशा में, उसे, यथास्थिति, अपील या पुनरीक्षण के निपटारे की तारीख से तीन वर्ष के लिए परिरक्षित किया जाएगा ।

(3) यथास्थिति, उपभोक्ता परिवाद, प्रथम अपील और पुनरीक्षण याचिका के निपटारे के पश्चात् शीघ्र ही उसके अतिरिक्त सेट ऐसे पक्षकारों को दिए जाएंगे, जो अपील या पुनरीक्षण फाइल करने के लिए उनका उपयोग कर सकेंगे और उस दशा में, निम्न फोरमों से अभिलेख मंगाने की आवश्यकता से छूट दी जा सकती है ।

(4) रजिस्ट्रार पक्षकारों को, जहां वे मामले का अंतिम निपटारा करने के समय व्यक्तिगत रूप से उपस्थित नहीं होते हैं, अंतिम आदेश की प्रमाणित प्रतियां भेजते समय अतिरिक्त सेट संग्रह करने की व्यवस्था करने की सूचना देगा ।

(5) पक्षकारों द्वारा अभिलेखों के संग्रहण के प्रयोजन के लिए कम से कम एक मास का समय दिया जाएगा और व्यतिक्रम की दशा में, अतिरिक्त सेटों की छंटाई की जाएगी ।

**21. प्रमाणित प्रति--**(1) आदेश की एक प्रति अधिनियम और तदधीन बनाए गए नियमों के अधीन पक्षकारों को अपेक्षा किए गए अनुसार निःशुल्क दी जाएगी ।

(2) यदि कोई पक्षकार किसी अतिरिक्त प्रति की अपेक्षा करता है तो वह उसे पृष्ठों की संख्या पर ध्यान दिए बिना बीस रुपए के संदाय पर रजिस्ट्री द्वारा सम्यक् रूप से प्रमाणित करके दी जाएगी ।

(3) किसी आदेश की प्रमाणित प्रति में, वह तारीख, जब निःशुल्क प्रति जारी की गई थी, आवेदन की तारीख, वह तारीख, जब तैयार की गई थी और वह तारीख, जब वह उसको इस प्रकार परिदत्त की गई थी, स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट होगी ।

(4) दूसरी प्रमाणित प्रति अभिप्राप्त करने के लिए बीस रुपए की फीस का संदाय किया जाएगा ।

(5) उपभोक्ता फोरम की फाइल पर किसी दस्तावेज की प्रमाणित प्रति प्राप्त करने की वांछ करने वाला कोई पक्षकार बीस रुपए प्रत्येक प्रति की प्रमाणन फीस के संदाय पर उसे प्राप्त कर सकेगा :

परंतु यदि किसी ऐसे दस्तावेज के, जिसकी प्रमाणित प्रति चाही गई है, पृष्ठ 5 से अधिक है तो 20 रुपए के अतिरिक्त, 1 रुपए प्रति पृष्ठ की अतिरिक्त रकम प्रभारित की जाएगी ।

(6) उपभोक्ता फोरम द्वारा पारित किसी प्रकीर्ण आदेश की प्रमाणित प्रति 5 रुपए प्रत्येक प्रति के संदाय पर दी जाएगी ।

**22. अभिलेखों का निरीक्षण**—पक्षकार या उनके अभिकर्ता फीस के रूप में 10 रुपए के संदाय पर आवेदन फाइल करके किसी मामले के अभिलेखों का निरीक्षण कर सकता है।

**23. दांडिक परिवार का फाइल किया जाना**—जहां कहीं धारा 13 की उपधारा (5) के अधीन उपभोक्ता फोरम द्वारा किसी परिवार का फाइल किया जाना अपेक्षित है वहां उपभोक्ता फोरम अपने रजिस्ट्रार को परिवार फाइल करने के लिए प्राधिकृत कर सकेगा।

**24. पद्धति संबंधी निदेश**—राष्ट्रीय आयोग, समय-समय पर, पद्धति संबंधी ऐसे निदेश जारी करने के लिए हकदार होगा जो उपभोक्ता फोरम के समक्ष मामले के उचित संचालन के लिए आवश्यक हो, जिसके अंतर्गत परिवारों, सूचना, विवरणियों, नियंत्रक द्वारा जारी किए जाने वाले प्रमाण पत्र और उसी प्रकार के प्ररूप विहित करना भी है।

**25. पर्चा याददाश्त**—जहां कहीं पक्षकार स्वयं उपस्थित होता है और वह अनपढ़ है, वहां कोर्ट मास्टर या बैंच क्लर्क उस पक्षकार को लिखित रूप में सुनवाई की अगली तारीख देगा।

**26. प्रकीर्ण**—(1) उपभोक्ता फोरम के समक्ष सभी कार्यवाहियों में, पक्षकार और उनके काउंसलर द्वारा सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) के उपबंधों के प्रयोग से बचने का प्रयास किया जाएगा :

परंतु सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के वे उपबंध लागू हो सकेंगे, जो अधिनियम या तदधीन बनाए गए नियमों में निर्दिष्ट किए गए हैं।

(2) प्रत्येक राज्य आयोग और प्रत्येक जिला फोरम अपने कम्प्यूटरीकरण और नेटवर्किंग के लिए उपाय करेगा।

(3) उपभोक्ता फोरम ऐसे पक्षकारों को, जो स्वयं उपस्थित होते हैं, उचित आदर और सत्कार देगा और पक्षकारों की सुविधा के लिए हाल में पृथक् स्थान उपलब्ध कराएगा।

(4) उपभोक्ता फोरम पक्षकारों पर अधिवक्ता नियुक्त करने के लिए दबाव नहीं डालेगा।

(5) दस्तावेजों के निरीक्षण और प्रमाणित प्रतियों के प्रदाय के लिए संगृहीत फीस, केंद्रीय सरकार द्वारा, नियमों द्वारा, यथाविहित परिवार फाइल करने के लिए फीस जमा करने के प्रयोजन के लिए रखे गए खाते में जमा की जाएगी।

(6) वरिष्ठ नागरिक, शारीरिक रूप से अक्षम व्यक्ति, विधवाओं और बीमारियों से ग्रस्त व्यक्तियों द्वारा या उनके विरुद्ध फाइल किए गए मामलों को सूचीबद्ध किया जाएगा और पूर्ववक्ता के आधार पर निपटाया जाएगा।

[ फा. सं. ए-105/एनसीडीआरसी/2005 ]

बी. बी. शर्मा, संयुक्त पंजीयक

**NATIONAL CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION**  
**NOTIFICATION**

New Delhi, the 31st May, 2005

**G.S.R. 342(E).**— In exercise of the powers conferred by section 30A of the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986), the National Consumer Disputes Redressal Commission with the previous approval of the Central Government, hereby makes the following regulations, namely :-

**1. Short title and commencement.**—(1 ) These regulations may be called the Consumer Protection Regulations, 2005.

(2) They shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

**2. Definitions.**— In these regulations unless the context otherwise requires,-

(a) "Act" means the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986);

(b) "Consumer Forum" means a District Forum, a Consumer Disputes Redressal Commission established in a State under clause (b) of section 9 (hereafter called the State Commission) or the National Consumer Disputes Redressal Commission;

(c) "Registrar" means the head of the ministerial establishment of the Consumer Forum and exercising such powers and functions as are conferred upon him by the President of the Consumer Forum;

(d) "rules" means the rules made under the Act;

(e) "section" means a section of the Act;

(f) words and expressions used in these regulations and not defined herein but defined either in the Act or in the rules shall have the same meaning respectively assigned to them either in the Act or in the rules, as the case may be.

**3. Arrangements in Consumer Forum.**—(1 ) A Consumer Forum, being not a regular court, shall have the arrangements as to depict it distinct from a court.

(2) In the hall in which the Consumer Forum shall hear the parties, the dais may not be kept more than 30c.m. in height than the place earmarked for the parties to occupy.

(3) At the dais of the hall, the President and the members of the Consumer Forum shall use the same type of chairs at the same level and these chairs need not have high backs.

**4. Dress code.**-(1 ) The President and members of every Consumer Forum while presiding over the Benches,-

(a) shall wear simple and sober dress;

(b) shall not wear-

(i) flashy dress or dress display any affluence;

(ii) Jeans or T-shirts.

(iii) as if they are holding Courts as Judges of a High Court or a District Court.

(2) The advocates shall be allowed to appear in the usual dress as prescribed by the High Court but without the gown.

**5. Hearing hours.**-Subject to the provisions of the rules, the normal working hours of the Consumer Forum for hearing matters shall be from 10.30 am to 1.00 p.m and 2.00 p.m to 4.00 p.m on all working days of the Central Government in the case of the National Commission and on all working days of the State Government in the case of the State Commission and the District Forum

**6. Cause List.**-(1 ) Cause list of the Consumer forum for the following entire week shall be made ready before the close of the working hours of the preceding week and displayed on the notice board. The cause list in respect of a Consumer Forum having a website shall also be hosted on the website.

(2) Cause list shall be split into three different parts, namely:-

(i) Admission and after notice matters;

(ii) Matters where evidence is to be recorded;

(iii) Final disposal matters.

(3) Every cause list shall contain the following particulars, namely:-

---

(1) Sl. No.	(2) No. of the matter	(3) Names of the parties	(4) Name of the party or Counsel or agent appearing
-------------	-----------------------	--------------------------	---

---

(4) If a date of hearing is given in the presence of parties or their agents, it shall not be a ground for non-appearance for the reason that the cause list for the concerned date does not show the matter or contains incorrect entry or there is omission of the particulars of the matter.

**7. Institution of complaints, appeals and revision petitions.**-(1) Where a complaint is filed in District Forum or State Commission it shall be filed in three sets and where it is filed in the National Commission it shall be filed in four sets with additional sets equal to the number of opposite party(ies)/respondent(s).

(2) Every complaint shall clearly contain particulars of dispute and the relief claimed and shall also be accompanied by copies of such documents as are necessary to prove the claim made in the complaint.

**8. Nomenclature to be given to the complaints, appeals and revisions petitions.** -(1) A complaint shall hereinafter be referred to as Consumer Complaint (C.C.) instead of O.P., e.g., C.C. No.2 of 2005.

(2) An appeal shall be referred to as F.A., Revision Petition as R.P., Execution Application as E.A, Transfer Application T.A. and Review as RA containing the number and the year of filing.

**9. Scrutiny of complaint, appeal, petition and revision petition.**-(1) Every complaint, appeal, or revision petition shall after it is filed be numbered by the Registrar.

(2) If there is any defect in the filing of the complaint, appeal or revision petition, the particulars of such defects shall be recorded and the party or his agents shall be informed of the defects asking them for removing the defects within 15 days.

(3) In case the party disputes in the correctness of the defects pointed out the matter shall be placed before the Consumer Forum for appropriate orders.

(4) After the expiry of the time given, the matter shall, irrespective of the fact as to whether the defects have been removed or not, be placed before the Consumer Forum for appropriate orders.

(5) If the objections raised by the Registrar are substantial and are not removed within the time allowed for the purpose, those days shall not be excluded for counting the period of limitation.

(6) As required by the second proviso to sub-section (3) of section 12, the admissibility of the complaint shall ordinarily be decided within twenty-one days from the date on which the complaint was received.

(7) In case any defect is pointed out by the Registrar, twenty-one days from the date on which such defect was removed shall be reckoned for the purpose of sub-regulation (5).

(8) All pending complaints, appeals and revision petitions which have not come up for admission till the date of commencement of these regulations and are pending for admission for

more than 21 days shall be listed immediately by the Consumer Forum for admission and not later than 21 days from the date of commencement of these regulations.

**10. Issue of notice.**-(1) Whenever the Consumer Forum directs the issuance of a notice in respect of a complaint, appeal or revision petition, as the case may be, to the opposite party(ies)/respondent(s), ordinarily such notice shall be issued for a period of 30 days and depending upon the circumstances of each case even for less than 30 days.

(2) When there is a question of raising presumption of service, 30 days notice shall be required.

(3) Whenever notices are sought to be effected by a courier service, it shall be ascertained that the courier is of repute.

(4) While appointing the courier for the purpose of effecting service, security deposit may also be taken.

(5) Along with the notice, copies of the complaint, memorandum of grounds of appeal, petitions as the case may be and other documents filed shall be served upon the opposite party(ies)/respondent(s).

(6) After the opposite party or respondent has put in appearance, no application or document shall be received by the Registrar unless it bears an endorsement that a copy thereof has been served upon the other side.

**11. Adjournment.**-(1) Every proceeding before a Consumer Forum shall be conducted as expeditiously as possible and as per the requirements of the Act.

(2) The Consumer Forum shall record the reasons for any adjournment made by it.

(3) The cost of adjournment, if asked by the opposite party or parties, shall not be less than five hundred rupees per adjournment and could be more depending upon the value and nature of the complaint as may be decided by the Consumer Forum.

(4). The complainant, appellant or petitioner, as the case may be, may also be burdened with cost unless sufficient cause is shown for seeking adjournment:

Provided that in the circumstances of a particular case, the amount of cost imposed may be less than five hundred rupees but in no case less than one hundred rupees.

(5) The cost imposed may be given to the other party or parties to defray his or their expenses or be deposited in the Consumer Legal Aid Account to be maintained by the respective Consumer Forum, as the Consumer Forum may order.

(6) If any adjournment is granted without awarding cost, the order sheet shall mention the reasons thereof.

(7) All orders adjourning the matter shall be signed by the President and members constituting the Bench and not by the Court Master or Bench Clerk.

(8) Non-availability of a lawyer who is representing the party shall not be a ground for seeking adjournment of the matter unless absence is beyond the control of the lawyer such as his sudden illness or bereavement in the family.

**12. Hearing by Benches.**—Where a Bench, constituted by the President of the State Commission or the National Commission as provided under section 16 or section 20, as the case may be, does not have a member with judicial background and any complex question of law arises and there is no precedent to decide the law point, the Bench so constituted may refer the matter to the President of the State Commission or the National Commission as the case may be to constitute another Bench of which the President shall be a member.

**13. Arguments.**—(1) Arguments should be as brief as possible and to the point at issue.

(2) Where a party is represented by a counsel, it shall be mandatory to file a brief of written arguments two days before the matter is fixed for arguments.

(3) In case of default to file briefs, the cost shall be imposed at the same rates as laid down for grant of adjournments.

**14. Limitation.**—(1) Subject to the provisions of sections 15, 19 and 24A, the period of limitation in the following matters shall be as follows:—

- (i) Revision Petition shall be filed within 90 days from the date of the order or the date of receipt of the order as the case may be;
- (ii) Application for setting aside the *ex-parte* order under section 22A or dismissal of the complaint in default shall be maintainable if filed within thirty days from the date of the order or date of receipt of the order, as the case may be;
- (iii) An application for review under sub-section (2) of section 22 shall be filed to the National Commission within 30 days from the date of the order or receipt of the order, as the case may be;
- (iv) The period of limitation for filing any application for which no period of limitation has been specified in the Act, the rules of these regulations shall be thirty days from the date of the cause of action or the date of knowledge.

(2) Subject to the provisions of the Act, the Consumer Forum may condone the delay in filing an application or a petition referred to in sub-regulation (1) if valid and sufficient reasons to its satisfaction are given.

**15. Review.**-(1) It shall set out clearly the grounds for review.

(2) Unless otherwise ordered by the National Commission, an application for review shall be disposed of by circulation without oral arguments, as far as practicable between the same members who had delivered the order sought to be reviewed.

**16. Appearance of Voluntary Consumer Organisations.**-(1) Recognised Consumer Organisations have a right of audience before the Consumer Forum

(2) An authorisation of a Voluntary Consumer Organisation may be by way of special power of attorney executed on a non-judicial paper or even on plain paper duly attested by a Gazetted Officer or a Notary Public.

(3) The Power of Attorney holder shall be entitled to engage a counsel, if authorised to do so.

(4) A Voluntary Consumer Organisation can engage a counsel or an advocate of its choice or it can itself represent through one of its office bearers as per the rules governing it.

(5) In case of a complaint where the Voluntary Consumer Organisation is a complainant along with the consumer himself and the dispute affects the complainant individually, he can withdraw the complaint:

Provided that if the issue involves unfair trade practice or restrictive trade practice a Voluntary Consumer Organisation may continue to proceed with the complaint even if the complainant wishes to withdraw the same.

(6) A Consumer Forum has to guard itself from touts and busybodies in the garb of power of attorney holders or authorised agents in the proceedings before it.

(7) While a Consumer Forum may permit an authorised agent to appear before it, but authorised agent shall not be one who has used this as a profession:  
Provided that this sub-regulation shall not apply in case of advocates.

(8) An authorised agent may be debarred from appearing before a Consumer Forum if he is found guilty of misconduct or any other malpractice at any time.

**17. Ex-parte interim order.**-Any *ex-parte* interim order issued by the Consumer Forum shall stand vacated after 45 days if in the meanwhile the objections to the interim order are not heard and disposed of.

**18. Final order.**-(1) An order on the top right hand corner shall show as to when the complaint was filed and the date of the order.

(2) The cause title of the order shall contain the names of all the parties with their addresses.

(5) A period of at least one month shall be given for the purpose of collection of records by the party and in case of default the extra sets shall be weeded out.

**21. Certified copy.**-(1) A copy of the order is to be given to the parties free of cost as required under the Act and the rules made thereunder.

(2) In case a party requires an extra copy, it shall be issued to him duly certified by the Registry on a payment of Rs.20/- irrespective of number of pages.

(3) A certified copy of an order shall clearly specify the date when free copy was issued, date of application, date when the copy was made ready and the date when it was so delivered to him.

(4) A fee of Rs.20/- shall be paid for obtaining another certified copy.

(5) Any party desiring to get a certified copy of any document on the file of the Consumer Forum, may get the same on payment of certification fee of twenty rupees per copy. Provided that if any such document of which certified copy is sought, is over and above 5 pages, an extra amount of one rupee per page shall be charged over and above the fee of twenty rupees.

(6) Certified copy of any miscellaneous order passed by the Consumer Forum shall be supplied on payment of Rs.5 per copy.

**22. Inspection of records.**-Parties or their agents can inspect the records of any matter by filing an application on payment of ten rupees as fee.

**23. Filing of criminal complaint.**-Wherever a complaint is required to be filed by the Consumer Forum under sub-section (5) of section 13, the Consumer Forum may authorise its Registrar to file the complaint.

**24. Practice Directions.**- The National Commission shall be entitled to issue practice directions from time to time as may be necessary for the proper conduct of the cases before Consumer Forum including prescribing forms for complaints, notices, returns, certificate to be issued to the collector and the like.

**25. Parscha Yad-dast.**- Where a party appears in person and is illiterate, the Court Master or Bench Clerk shall give to that party the next date of hearing in writing.

**26. Miscellaneous.**-(1) In all proceedings before the Consumer Forum, endeavour shall be made by the parties and their counsel to avoid the use of provisions of Code of Civil Procedure, 1908 (5 of 1908):

Provided that the provisions of the Code of Civil Procedure, 1908 may be applied which have been referred to in the Act or in the rules made thereunder.

(2) Every State Commission and every District Forum shall take steps for its computerisation and networking.

(3) In the body of the order it is desirable that after mentioning the complainant or the opposite party, their names as shown in the title be mentioned and parties thereafter may not be mentioned as complainant or opposite party No.1 or opposite party No.2, etc.

(4) The cause title shall also clearly show if the appellant or respondent was the complainant or opposite party.

(5) The order of a Consumer Forum disposing of a matter shall be as short and precise as practicable and unnecessary long quotations from the judgments of the higher courts or otherwise shall be avoided.

(6) When a copy of the order is sent to a party, the mode by which it is sent and the date on which it is sent shall be stamped on the last page of the order.

(7) The Consumer Forum shall pass final order invariably within fifteen days of the conclusion of the arguments.

**19. Return on institution and disposal of cases.**-( 1 ) A Consumer Forum is expected to dispose of at least 75 to 100 matters every month.

(2) A periodic monthly return of institution and disposal of cases shall be sent by the District Forums to the State Commission.

(3) The State Commission shall submit a periodic monthly return of institution and disposal of cases to the National Commission.

(4) Notwithstanding anything contained in this regulation, the President of the National Commission may, at any time, call for any return or information relating to its functioning from a State Commission or District Forums.

**20. Preservation of records.** -( 1 ) In the case of complaint, the record containing main files with original order sheet shall be preserved for a period five years.

(2) In the case of records of first appeal and revision petitions, it shall be preserved for three years from the date of disposal of the appeal or revision as the case may be.

(3) Immediately after the consumer complaint, first appeal or revision petition, as the case may be, is disposed of, extra sets shall be given to the parties who may use the same for filing of appeal or revision petition and in that case the necessity to summon the record from the forums below can be dispensed with.

(4) The Registrar shall inform the parties while forwarding the certified copy of the final order, where they do not appear in person at the time of finally disposing of the matter to arrange to collect the extra sets.

(3) The Consumer Forum shall give proper respect and courtesy to the parties who appear in person and shall provide separate accommodation in the Hall for the convenience of the parties.

(4) The Consumer Forum shall not insist upon the parties to engage advocates.

(5) The Fees collected for inspection of the documents and supply of certified copies shall be deposited in the account maintained for the purpose of depositing fee for filing a complaint as prescribed by the Central Government by rules.

(6) The cases filed by or against the senior citizens, physically challenged, widows and persons suffering from serious ailments shall be listed and disposed of on a priority basis.

[F. No. A-105/NCDRC/2005]

B. V. SHARMA, Jt. Registrar